

ZUHA KIYMETLİ MADENLER A.Ş.

[www.zuhagold.com]

**KIYMETLİ MADEN VE MÜCEVHER ÜRÜNLERİ
İNTERNET SATIŞLARINA İLİŞKİN
İADE, DEĞİŞİM VE CAYMA HAKKI POLİTİKASI****1. AMAÇ, KAPSAM VE NİTELİK**

1.1. İşbu İade, Değişim ve Cayma Hakkı Politikası ("Politika"), ZUHA KIYMETLİ MADENLER ANONİM ŞİRKETİ ("Şirket" veya "Satıcı") tarafından işletilen [www.zuhagold.com] alan adlı internet sitesi ve/veya üzerinden gerçekleştirilen kıymetli maden ve kıymetli maden ürünleri satışlarında; sipariş iptali, cayma hakkı, iade, değişim, geri alım ve bedel iadesi süreçlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. Politika, aşağıdaki ürün gruplarını kapsar:

- Külçe altın, gram altın ve rafineri mühürlü yatırım altınları,
- Ziyinet altınları (çeyrek, yarım, tam, ata, reşat, gremse, bilezik ve benzeri),
- Gümüş, platin ve paladyum ürünleri,
- İşçilikli mücevher, ziyinet ve kıymetli taş içeren ürünler,
- Şirket tarafından İnternet Sitesi üzerinden satışa sunulan diğer kıymetli maden ürünleri.

1.3. Politika; Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 5. maddesi uyarınca düzenlenen Ön Bilgilendirme Formu ile Mesafeli Satış Sözleşmesi'nin ayrılmaz eki ve tamamlayıcı parçası niteliğindedir. Politika ile Mesafeli Satış Sözleşmesi arasında çelişki bulunması hâlinde, tüketici lehine olan hüküm uygulanır.

1.4. Alıcının 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun anlamında tüketici sıfatını haiz olmadığı, ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği hâllerde (kurumsal satışlar, kuyum işletmelerine toptan satışlar ve benzeri) işbu Politika'nın tüketici mevzuatına dayanan hükümleri uygulanmaz; bu tür satışlarda 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu hükümleri ve taraflar arasındaki çerçeve sözleşme geçerlidir. Türk Ticaret Kanunu'nun 23. maddesi uyarınca ticari satışlarda muayene ve ihbar süreleri saklıdır.

1.5. Politika, İnternet Sitesi üzerinden gerçekleştirilen satışlara ilişkindir. Şirketin fiziki mağaza/şubelerinden yapılan satışlar mesafeli sözleşme niteliğinde olmadığından işbu Politika kapsamı dışındadır.

2. TANIMLAR

İşbu Politikada geçen;

- Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u,
- Yönetmelik: 27.11.2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ni,
- Satıcı: ZUHA KIYMETLİ MADENLER A.Ş. (VKN 9991504335)
Adres: Beyazıt mah. Yorgancılar Cad. Sarraf Han No:12 Fatih/İstanbul
ETBİS Kayıt: [Zuhagold] unvanlı şirketi,

- Alıcı: İnternet Sitesi üzerinden Ürün satın alan gerçek veya tüzel kişiyi,
- Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi Alıcıyı,
- Ürün: İşbu Politikanın 1.2. maddesinde sayılan kıymetli maden ve mücevher ürünlerini,
- Has Altın: 1000 milyem saflıktaki altını; Ayar/Milyem: Ürünün saflık derecesini,
- Fiyat Teyidi (Fiyat Kilitlenmesi): Alıcının siparişi onaylaması anında, o an geçerli olan kıymetli maden kuru üzerinden sipariş bedelinin kesinleştirilmesi ve Satıcının bu tutar üzerinden piyasada pozisyon alması işlemini,
- Satıcı Alış Kuru: Satıcının, ilgili Ürünü Alıcıdan geri alırken uyguladığı ve İnternet Sitesinde anlık olarak yayımlanan alış fiyatını,
- Kalıcı Veri Saklayıcısı: Kanun'un 3. maddesinde tanımlanan araçları (e-posta, SMS, üyelik hesabı içi mesaj kutusu ve benzeri),
- İade Onay Kodu (İOK): Satıcı tarafından iade/geri alım talebinin kabulü üzerine Alıcıya bildirilen ve iade gönderisinin izlenmesini sağlayan tekil kodu

ifade eder.

3. YASAL DAYANAK

İşbu Politika, başta aşağıdaki mevzuat olmak üzere yürürlükteki mevzuat hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır:

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (özellikle m. 8–12, m. 48),
- Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (özellikle m. 5, m. 9, m. 12, m. 15, m. 16),
- Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik,
- 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS) mevzuatı,
- 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu,
- Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 sayılı Karar ve buna ilişkin 2008-32/34 sayılı Tebliğ ile kıymetli madenlere ilişkin diğer düzenlemeler,
- Kuyum Ticareti Hakkında Yönetmelik ve kuyum ticareti yetki belgesine ilişkin düzenlemeler,
- Darphane ve Damga Matbaası Genel Müdürlüğü ile Borsa İstanbul A.Ş. Kıymetli Madenler Piyasası'na ilişkin mevzuat ve ayar/saflık standartları,
- 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili MASAK düzenlemeleri,
- 6415 sayılı Terörizmin Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun
- 7262 sayılı Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu,
- 3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun belge düzenine ilişkin hükümleri.
- GDPR, uyumluluk konusunda yasalarla uyum sağlamayan

4. CAYMA HAKKININ BULUNMADIĞI HÂLLER (TEMEL KURAL)

4.1. Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı ürünler

4.1.1. Yönetmelik'in 15. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi uyarınca, fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve Satıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkı bulunmamaktadır.

4.1.2. Altın, gümüş, platin ve paladyum başta olmak üzere kıymetli madenlerin fiyatları; uluslararası piyasalarda (LBMA, COMEX ve benzeri), Borsa İstanbul A.Ş. Kıymetli Madenler Piyasası'nda ve döviz kurlarına bağlı olarak sanayelik esasla belirlenmekte olup Satıcının iradesi ve kontrolü dışındadır.

4.1.3. Bu itibarla, İnternet Sitesi üzerinden satın alınan Ürünler bakımından Alıcının on dört (14) günlük cayma hakkı BULUNMAMAKTADIR. Bu husus, sipariş verilmeden önce Ön Bilgilendirme Formu ile Alıcıya açıkça bildirilir ve Alıcının açık onayı alınır.

4.2. Kişiselleştirilmiş ürünler

Yönetmelik m. 15/1-(b) uyarınca, Alıcının istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan Ürünlerde (isim/tarih/monogram işlemeli ürünler, özel tasarım ve siparişe göre üretilen mücevherler, ölçüye göre küçültülüp büyütülen yüzük ve bilezikler, özel kesim veya montür yapılan taşlı ürünler) cayma hakkı kullanılamaz.

4.3. Niteliği gereği ayrıştırılamayan ürünler

Yönetmelik m. 15/1-(d) uyarınca, tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan Ürünlerde (mühürlü ambalajından çıkarılarak diğer kıymetli madenlerle karıştırılan hurda/dökme kıymetli madenler ve benzeri) cayma hakkı kullanılamaz.

4.4. Ön bilgilendirme yükümlülüğü ve ispat

4.4.1. Yönetmelik'in 5. maddesi uyarınca Satıcı, sipariş kesinleşmeden önce; cayma hakkının bulunmadığı hâlleri, bu hakkın kullanım şartlarını, süresini ve usulünü, iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgileri ve Ürünün tüm vergiler dâhil toplam bedelini açık, anlaşılır ve İnternet Sitesine uygun bir şekilde Alıcıya bildirmekle yükümlüdür.

4.4.2. Satıcı, ön bilgilendirmenin usulüne uygun olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür. Bu kapsamda Satıcı; ödeme adımı, cayma hakkının bulunmadığına ilişkin ayrı ve ön işaretli olmayan bir onay kutusu ("Satın aldığım kıymetli maden ürünlerinde, fiyatının finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olması nedeniyle cayma hakkımın bulunmadığını okudum, anladım ve kabul ediyorum.") sunar; onay tarih-saat, IP adresi ve oturum bilgileriyle birlikte kayıt altına alınır ve Ön Bilgilendirme Formu ile Mesafeli Satış Sözleşmesi kalıcı veri saklayıcısı ile Alıcıya gönderilir.

4.4.3. Ön bilgilendirme yükümlülüğünün gereği gibi yerine getirilmemesi hâlinde Satıcı, işbu maddede düzenlenen cayma hakkı istisnalarına dayanamaz.

4.5. Saklı kalan haklar

İşbu 4. madde hükümleri; Alıcının ayıplı maldan doğan seçimlik hakları ile eksik, hatalı veya geç ifadan kaynaklanan yasal haklarını hiçbir şekilde ortadan kaldırmaz veya sınırlandırmaz. Bu haklar İşbu Politikanın 7. ve 8. maddelerinde ayrıca düzenlenmiştir.

5. İSTEĞE BAĞLI GERİ ALIM İMKÂNI (TİCARİ TAAHHÜT)

5.1. Yönetmelik'in 15. maddesi, cayma hakkının kullanılamayacağı hâlleri " taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça" düzenlemiştir. Satıcı, mevzuattan doğan bir yükümlülük bulunmamakla birlikte, müşteri memnuniyeti amacıyla ve tamamen ticari bir taahhüt olarak, aşağıdaki şartlarla Ürünlerin geri alımını kabul edebilir.

5.2. Hukuki nitelik: İşbu maddede düzenlenen işlem, bir cayma hakkı kullanımı değil; Satıcı ile Alıcı arasında kurulan yeni ve bağımsız bir GERİ ALIM (bayi alış) sözleşmesidir. Bu nedenle Alıcı, ödediği bedelin aynen iadesini değil, geri alım tarihindeki Satıcı Alış Kuru üzerinden hesaplanacak bedeli talep edebilir.

5.3. Geri alım şartları:

- Talep, Ürünün teslim alındığı tarihten itibaren 15 gün içinde yapılmalıdır.
- Ürün; orijinal ambalajı, rafineri/Darphane mührü, sertifikası, seri numarası ve tüm aksesuarları ile birlikte, hasarsız ve kullanılmamış olarak iade edilmelidir.
- Ambalaj veya mühür bütünlüğü bozulmuş Ürünlerde geri alım, Satıcının ekspertiz sonucuna ve takdirine bağlıdır; bu hâlde ekspertiz ücreti ve varsa değer kaybı geri alım bedelinden mahsup edilir.
- Geri alım bedeli, talebin Satıcı tarafından onaylandığı andaki Satıcı Alış Kuru üzerinden hesaplanır.
- İşçilik bedeli, kâr marjı, kargo, sigorta, ekspertiz ve ödeme sistemi masrafları geri alım bedeline dâhil edilmez ve iade edilmez.
- Geri alım bedeli, Ürünün Satıcıya ulaşmasını ve ekspertizinin tamamlanmasını takiben en geç 15 iş günü içinde ödenir.

5.4. Satıcı, işbu maddede düzenlenen geri alım imkânını tek taraflı olarak kaldırma, askıya alma veya şartlarını değiştirme hakkını saklı tutar. Böyle bir değişiklik, değişiklik tarihinden önce verilmiş siparişler bakımından uygulanmaz.

6. SİPARİŞ İPTALİ (TESLİMATTAN ÖNCE)

6.1. Fiyat Teyidi öncesinde iptal

Ödeme tamamlanmadan ve Fiyat Teyidi gerçekleşmeden önce Alıcı, siparişini herhangi bir bedel ödemeksizin ve gerekçe göstermeksizin iptal edebilir. Bu aşamada Alıcıdan hiçbir kesinti yapılmaz.

6.2. Fiyat Teyidi sonrasında iptal

6.2.1. Alıcının siparişi onaylaması ve ödemenin gerçekleşmesi ile birlikte Ürün fiyatı kesinleşir ve Satıcı, söz konusu sipariş nedeniyle piyasada pozisyon olarak fiyat riskini üstlenir. Bu nedenle Fiyat Teyidinden sonra yapılacak iptal talepleri Satıcının kabulüne bağlıdır.

6.2.2. Satıcının iptal talebini kabul etmesi hâlinde Alıcıya iade edilecek tutar aşağıdaki şekilde hesaplanır:

$$\text{İade Edilecek Tutar} = \text{Sipariş Bedeli} - \text{Fiyat Farkı}$$

6.2.3. Fiyat Farkı; iptal talebinin Satıcıya ulaştığı andaki Satıcı Alış Kurunun, sipariş anındaki kurdan düşük olması hâlinde ortaya çıkan ve Satıcının bu işlem nedeniyle uğradığı gerçek zarar ile sınırlı olan tutardır. Fiyat Farkı, objektif olarak ölçülebilir piyasa verilerine dayandırılır ve hesaplama Alıcıya yazılı olarak bildirilir. Satıcı, gerçek zararını aşan bir kesinti yapamaz.

6.2.4. İptal anındaki kurun sipariş anındaki kurdan yüksek olması hâlinde, aradaki olumlu fark Alıcıya ödenmez; Alıcıya yalnızca ödediği sipariş bedeli iade edilir.

6.2.5. İşbu 6.2. madde hükümleri; ayıplı ifa, eksik veya yanlış Ürün gönderimi, geç teslim ve Satıcıdan kaynaklanan diğer sebeplerle yapılan iptallerde UYGULANMAZ. Bu hâllerde Alıcıya, kargo ve sigorta masrafları dâhil olmak üzere ödediği bedelin tamamı iade edilir.

6.3. Satıcının iptal hakkı

Satıcı, aşağıdaki hâllerde siparişi tek taraflı olarak iptal edebilir ve ödenen bedeli, herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört (14) gün içinde Alıcıya iade eder:

- Ürünün stokta bulunmaması veya tedarikinin imkânsız hâle gelmesi,
- İnternet Sitesinde açık ve bariz bir fiyatlandırma veya sistem hatası bulunması (Türk Borçlar Kanunu'nun hataya ilişkin hükümleri saklıdır),
- Ödemenin doğrulanamaması, ödeme aracının sahibi ile Alıcının farklı olması veya şüpheli işlem tespit edilmesi,
- 5549 sayılı Kanun ve MASAK düzenlemeleri kapsamında kimlik tespiti yükümlülüğünün yerine getirilememesi,
- Alıcının işbu Politikayı veya Mesafeli Satış Sözleşmesini kötüye kullandığının tespit edilmesi.

6.4. Teslimatın gerçekleşmemesi

Yönetmelik'in 16. maddesi uyarınca Satıcı, Ürünü siparişin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç otuz (30) gün içinde teslim etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde teslim yapılmaması hâlinde Alıcı sözleşmeyi feshedebilir; fesih hâlinde tahsil edilen tüm ödemeler, fesih bildiriminin Satıcıya ulaştığı tarihten itibaren on dört (14) gün içinde Alıcıya iade edilir.

7. AYIPLI ÜRÜN VE SEÇİMLİK HAKLAR

7.1. Kıymetli maden ürünlerinde ayıp hâlleri

Aşağıdaki hâller, Kanun'un 8. maddesi anlamında ayıp teşkil eder:

- Ürünün beyan edilen ayar/milyem değerinden düşük saflıkta olması,
- Ürün gramajının, ilan edilen ağırlıktan sektörel tolerans sınırlarının dışında eksik olması,
- Ürünün sahte, taklit veya kaplama olması,
- Darphane veya yetkili rafineri damgasının bulunmaması, okunamaz olması ya da uyumsuz olması,
- Sertifika üzerindeki seri numarası ile Ürün üzerindeki seri numarasının uyuşmaması,
- Kıymetli taş içeren ürünlerde taşın karat, renk, berraklık veya kesim özelliklerinin sertifika ile uyuşmaması,
- Üretim veya işçilik kusurları (taş oynaması/düşmesi, lehim açıklığı, kilit ve mandal arızası, yüzey kusurları),
- Ürünün, İnternet Sitesindeki tanıtımda, kataloglarda veya reklamlarda belirtilen niteliklere sahip olmaması.

7.2. Bildirim süreleri ve ispat yükü

7.2.1. Alıcı, ayıbı öğrendiği tarihten itibaren otuz (30) gün içinde Satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Ancak Kanun'un 12. maddesi uyarınca ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, Satıcının sorumluluğu Ürünün Alıcıya teslim tarihinden itibaren iki (2) yıl devam eder.

7.2.2. Kanun'un 10. maddesi uyarınca, teslim tarihinden itibaren altı (6) ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde mevcut olduğu kabul edilir; bu hâlde ayıbın mevcut olmadığını ispat yükü Satıcıya aittir.

7.2.3. Ayıp; Satıcının ağır kusuru veya hilesi ile gizlenmişse (özellikle sahte veya beyan edilenden düşük ayarlı ürün satışı hâlinde) zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.

7.3. Alıcının seçimlik hakları

Ürünün ayıplı olması hâlinde Alıcı, Kanun'un 11. maddesi uyarınca aşağıdaki seçimlik haklardan birini serbestçe kullanabilir:

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme (ödenen bedelin iadesi),
- Ürünü alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- Aşırı masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları Satıcıya ait olmak üzere ücretsiz onarım isteme,
- İmkân varsa, Ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesini isteme.

Bu hakların kullanılmasından doğan kargo, sigorta, işçilik, ekspertiz ve montaj masraflarının tamamı Satıcıya aittir. Alıcının, genel hükümlere göre tazminat talep etme hakkı saklıdır.

7.4. Ekspertiz ve ayar tespiti

7.4.1. Ayar, saflık veya gramaj uyumsuzluklarında; Darphane ve Damga Matbaası Genel Müdürlüğü, Borsa İstanbul A.Ş. tarafından yetkilendirilmiş rafineriler veya akredite ayar tespit laboratuvarlarının düzenlenecek rapor esas alınır.

7.4.2. Ekspertiz sonucunda ayıbın varlığı doğrulanırsa ekspertiz ve gönderim masrafları Satıcıya; ayıbın bulunmadığı tespit edilirse Alıcıya aittir.

7.4.3. Ekspertiz süreci, Alıcının Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine başvurma hakkını ortadan kaldırmaz ve bu başvuru için ön şart teşkil etmez.

8. TESLİMAT SIRASINDA HASAR, EKSİK VEYA YANLIŞ ÜRÜN

8.1. Alıcının, Ürünü teslim alırken kargo görevlisi huzurunda ambalaj ve mühür bütünlüğünü kontrol etmesi önemle tavsiye olunur. Ambalajın yırtılmış, açılmış, ıslanmış veya mührün bozulmuş olduğunun tespiti hâlinde Ürün teslim ALINMAMALI ve kargo görevlisine tespit tutanağı düzenlettirilmelidir.

8.2. Tutanak düzenlenmeksizin teslim alınmış olması, Alıcının yasal haklarını ortadan kaldırmaz. Alıcı, hasarı veya eksikliği her türlü delille ispat edebilir.

8.3. Alıcının hasar, eksik veya yanlış Ürün gönderimini Satıcıya derhâl ve en geç yirmi dört (24) saat içinde bildirmesi, sürecin hızlı sonuçlandırılması bakımından tavsiye olunur. İşbu süre bir hak düşürücü süre olmayıp, Kanun'un 12. maddesinde öngörülen yasal bildirim sürelerine hâlel getirmez.

8.4. Hasarlı, eksik veya yanlış Ürün gönderimi hâlinde; iade ve yeniden gönderime ilişkin tüm kargo, sigorta ve sair masraflar Satıcıya aittir. Alıcı dilerse Ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesini veya bedelin tamamının iadesini talep edebilir.

8.5. Satıcı, her gönderi öncesinde Ürünün tartımını, seri numarasını ve paketleme sürecini kayıt altına alır. Bu kayıtlar, uyuşmazlık hâlinde delil olarak kullanılabilir.

9. İADE BAŞVURU USULÜ

9.1. Başvuru kanalları:

- İnternet Sitesindeki üyelik hesabı üzerinden "İade/Geri Alım Talebi" adımı,
- E-posta: [info@zuhagold.com],
- KEP adresi: [zuhagold@hs03.kep.tr],
- Müşteri Hizmetleri: [info@zuhagold.com] (görüşme kayıtları saklanır),
- Yazılı başvuru: Beyazıt Mah. Yorgancılar Cad. Sarraf Han No:12 Fatih/İstanbul.

9.2. Başvuruda; sipariş numarası, Alıcının kimlik ve iletişim bilgileri, talebin türü ve gerekçesi, fatura, sertifika ve Ürüne ilişkin fotoğraflar sunulur.

9.3. Satıcı, başvuruyu en geç üç (3) iş günü içinde değerlendirerek sonucunu kalıcı veri saklayıcısı ile Alıcıya bildirir. Talebin kabulü hâlinde Alıcıya İade Onay Kodu (İOK) ve iade gönderim talimatları iletilir.

9.4. İade gönderimi, Satıcının bildireceği anlaşmalı taşıyıcı ile ve Ürünün güncel piyasa değeri üzerinden SİGORTALI olarak yapılmalıdır. Alıcının, Satıcı tarafından bildirilen taşıyıcı ve sigorta usulü dışında gönderim yapması hâlinde doğacak kayıp, çalınma ve hasar riski Alıcıya aittir. İşbu hüküm, ayıplı ifa ile Satıcıdan kaynaklanan hatalı/eksik gönderim hâllerinde uygulanmaz; bu hâllerde taşıyıcı ve tüm masraflar Satıcı tarafından karşılanır.

9.5. İade gönderisinde; Ürün, orijinal ambalajı, sertifikası, faturası ve İade Onay Kodu birlikte gönderilir. Gönderi, Satıcı tarafından kamera kaydı altında açılır ve tartım/ekspertiz işlemi yapılır.

10. BEDEL İADESİ ESASLARI

10.1. Süre: İade veya iptal talebinin kabul edildiğinin Alıcıya bildirilmesinden itibaren en geç on dört (14) gün içinde bedel iadesi gerçekleştirilir. Cayma hakkının kullanıldığı hâllerde Yönetmelik'in 12. maddesinde öngörülen süreler uygulanır.

10.2. Yöntem: İade, Alıcının Ürünü satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun şekilde ve Alıcıya herhangi bir masraf yüklenmeksizin yapılır.

10.3. Kredi/banka kartı ile yapılan ödemelerde iade tutarı, Satıcı tarafından ilgili bankaya tek seferde aktarılır. Tutarın Alıcının kart hesabına yansıma süresi tamamen ilgili bankanın inisiyatifinde olup, taksitli işlemlerde iade taksit sayısına bağlı olarak yansiyabilir. Satıcı, bankadan kaynaklanan bu gecikmelerden sorumlu tutulamaz.

10.4. Havale/EFT ile yapılan ödemelerde iade, yalnızca ödemeyi yapan Alıcı adına kayıtlı IBAN hesabına yapılır. 5549 sayılı Kanun ve MASAK düzenlemeleri gereğince üçüncü kişilere ait hesaplara iade yapılmaz.

10.5. İade işlemleri nakit olarak gerçekleştirilmez. İade, Alıcının talebi ve açık onayı olmaksızın hediye çeki, alışveriş kredisi veya benzeri araçlarla yapılamaz.

10.6. Belge düzeni: İade işlemlerinde Vergi Usul Kanunu hükümleri uyarınca iade faturası düzenlenir. Külçe altın teslimlerine ilişkin KDV istisnası ile işçilikli ürünlerde yalnızca işçilik bedeli üzerinden hesaplanan KDV'ye ilişkin düzeltmeler mevzuata uygun olarak yapılır.

10.7. Aşağıdaki tablo, talep türlerine göre iade esaslarını özetlemektedir:

Talep Türü	İade Edilecek Tutar	Kargo/Sigorta	Süre
Fiyat Teyidi öncesi iptal	Tahsilat yapılmamışsa yok; yapılmışsa tamamı	Yok	14 gün
Fiyat Teyidi sonrası iptal (Satıcı kabul ederse)	Sipariş bedeli – gerçek zararlar sınırlı Fiyat Farkı	Alıcı	14 gün
Satıcı kaynaklı iptal	Tamamı, kesintisiz	Satıcı	14 gün
30 günde teslim edilmeme	Tamamı, kesintisiz	Satıcı	14 gün
Ayıplı ürün / yanlış-eksik gönderim	Tamamı (veya seçimlik hakka göre)	Satıcı	14 gün
İsteğe bağlı geri alım (md. 5)	Geri alım anındaki Satıcı Alış Kuru	Alıcı	Ekspertizden sonra [•] iş günü

11. KÖTÜNİYETLİ VE SUİİSTİMAL EDİCİ KULLANIM

11.1. İade, iptal ve geri alım mekanizmalarının; kıymetli maden fiyat hareketlerinden yararlanmak amacıyla sistematik olarak kullanılması (spekülatif sipariş-iptal döngüsü), Ürünün başka bir ürünle değiştirilerek iade edilmeye çalışılması, sahte ürün gönderilmesi veya sertifika/seri numarası üzerinde tahrifat yapılması hâlinde Satıcı; talebi reddetme, Alıcının üyelik hesabını askıya alma veya sona erdirmeye ve doğan zararının tazminini talep etme hakkına sahiptir.

11.2. İşbu maddede sayılan fiiller bakımından Türk Ceza Kanunu'nun dolandırıcılık (m. 157–158), resmî/özel belgede sahtecilik ve ilgili diğer hükümleri uyarınca cezai sorumluluk saklıdır.

11.3. Satıcının işbu maddeye dayanarak yapacağı her değerlendirme, somut delillere dayandırılır ve gerekçesi Alıcıya yazılı olarak bildirilir. Alıcının Tüketici Hakem Heyetine ve yargı yoluna başvurma hakkı saklıdır.

12. MÜCBİR SEBEP VE OLAĞANÜSTÜ PİYASA KOŞULLARI

12.1. Deprem, sel, yangın, salgın hastalık, savaş, seferberlik, grev, siber saldırı, altyapı ve iletişim kesintileri, resmî makam kararları ve mevzuat değişiklikleri gibi mücbir sebep hâllerinde Satıcının yükümlülükleri, mücbir sebep süresince askıya alınır.

12.2. Borsa İstanbul A.Ş. Kıymetli Madenler Piyasası'nda veya uluslararası piyasalarda işlemlerin durdurulması, olağanüstü volatilité, kotasyon alınamaması ya da kur/parite verilerinin sağlanamaması hâllerinde Satıcı; Fiyat Teyidi işlemlerini geçici olarak askıya alabilir veya kesinleşmemiş siparişleri iptal ederek tahsil edilen bedeli kesintisiz olarak iade edebilir.

12.3. Mücbir sebep hâlinin otuz (30) günü aşması durumunda taraflardan her biri sözleşmeyi feshedebilir; bu hâlde Alıcıya ödediği bedelin tamamı on dört (14) gün içinde iade edilir.

13. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

13.1. İade, iptal ve geri alım süreçlerinde Alıcının kimlik, iletişim, banka/IBAN, adres, işlem ve gönderi bilgileri ile gönderi açılış kamera kayıtları; 6698 sayılı Kanun'un 5. maddesinin ikinci fıkrasının (c)

bendi (sözleşmenin kurulması ve ifası) ve (ç) bendi (hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi) kapsamında işlenmektedir.

13.2. Söz konusu veriler; 5549 sayılı Kanun ve MASAK düzenlemeleri, Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu'nda öngörülen saklama süreleri boyunca muhafaza edilir ve süre sonunda silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

13.3. Alıcının 6698 sayılı Kanun'un 11. maddesinde sayılan hakları ile veri işleme faaliyetlerine ilişkin ayrıntılı bilgi, İnternet Sitesinde yayımlanan Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Aydınlatma Metni'nde yer almaktadır.

14. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

14.1. Alıcı, işbu Politikadan ve İnternet Sitesi üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklarda; kendi yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine ya da Tüketici Mahkemesine başvurabilir.

14.2. 2026 yılı için geçerli parasal sınır uyarınca, değeri 186.000 (yüz seksen altı bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılması zorunludur. Bu tutarı aşan uyuşmazlıklarda Tüketici Mahkemeleri görevlidir ve dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması dava şartıdır. Parasal sınır her yıl yeniden değerlendirilme oranına göre güncellenir; başvuru tarihinde yürürlükte olan sınır esas alınır.

14.3. Tüketici sıfatını haiz olmayan Alıcılar ile Satıcı arasındaki uyuşmazlıklarda İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Ticari nitelikteki alacak ve tazminat davalarında 6325 sayılı Kanun uyarınca arabuluculuk dava şartıdır.

14.4. İşbu Politikaya Türk hukuku uygulanır.

15. YÜRÜRLÜK VE DEĞİŞİKLİK

15.1. İşbu Politika, 24.08.2026 tarihinde İnternet Sitesinde yayımlanmak suretiyle yürürlüğe girmiştir.

15.2. Satıcı, mevzuat değişiklikleri ve ticari politikaları doğrultusunda işbu Politikada değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Değişiklikler İnternet Sitesinde yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

15.3. Her sipariş bakımından, siparişin verildiği tarihte yürürlükte bulunan Politika metni uygulanır. Politika değişiklikleri, yürürlük tarihinden önce verilmiş siparişler bakımından Alıcı aleyhine sonuç doğurmaz.

15.4. İşbu Politika'nın herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz olduğunun tespit edilmesi, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.

15.5. Politika'nın güncel metnine [www.zuhagold.com/iade-politikasi] adresinden erişilebilir; talep hâlinde Alıcıya kalıcı veri saklayıcısı ile iletir.

EK-1: İADE / GERİ ALIM TALEP FORMU

Kime: ZUHA KIYMETLİ MADENLER A.Ş. –Beyazıt Mah. Yorgancılar Cad. Sarraf Han No:12
Fatih/istanbul– [info@zuhagold.com] – [zuhagold@hs03.kep.tr]

Bilgi	Alıcı Beyanı
Sipariş numarası ve tarihi	
Ad-Soyad / Unvan	
T.C. Kimlik / Vergi No	
Adres	
Telefon / E-posta	
Ürün adı, gramaj, ayar, seri no	
Teslim alma tarihi	
Talep türü (iptal / ayıplı ürün / yanlış-eksik gönderim / isteğe bağlı geri alım)	
Talep gerekçesi	
Seçilen seçimlik hak (ayıp hâlinde: dönme / bedel indirimi / ücretsiz onarım / ayıpsız misli ile değişim)	
İade edilecek IBAN (Alıcı adına)	
Ekler (fatura, sertifika, fotoğraf, tutanak)	

Tarih:/...../20.... İmza:

EK-2: SİPARİŞ İPTALİNDE FİYAT FARKI HESAPLAMA ÖRNEKLERİ

Aşağıdaki örnekler, işbu Politikanın 6.2. maddesinin uygulanmasını göstermek amacıyla verilmiştir ve bağlayıcı bir taahhüt teşkil etmez.

Örnek 1 – Kurun düşmesi

Alıcı, 10 gram külçe altın için sipariş vermiş ve Fiyat Teyidi anında toplam 60.000 TL ödemiştir. İptal talebinin ulaştığı andaki Satıcı Alış Kuru üzerinden aynı ürünün karşılığı 58.500 TL'dir. Satıcının bu işlem nedeniyle uğradığı gerçek zarar 1.500 TL olup, Alıcıya 58.500 TL iade edilir. Hesaplama, piyasa verileri ile birlikte Alıcıya yazılı olarak bildirilir.

Örnek 2 – Kurun yükselmesi

Aynı senaryoda iptal anındaki karşılık 62.000 TL ise, Satıcı zarara uğramamıştır. Alıcıya ödediği 60.000 TL'nin tamamı iade edilir; aradaki 2.000 TL'lik olumlu fark Alıcıya ödenmez.

Örnek 3 – Satıcı kaynaklı iptal veya ayıplı ürün

Ürünün stokta bulunmaması, 30 gün içinde teslim edilememesi ya da ayıplı çıkması hâllerinde hiçbir kesinti yapılmaz. Alıcıya, kargo ve sigorta bedelleri dâhil olmak üzere ödediği tutarın tamamı iade edilir.